

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence of the Quality Portal War Room User Satisfaction and its impact on Organizational Performance in PT. Telkom. By using PATH Analysis (Path Analysis). The results showed that Quality Portal significant on user satisfaction, as well as simultaneous variable Quality Portal and User Satisfaction contribute significantly to Organizational Performance. The implications of this study, in order to improve Quality Portal War Room PT.Telkom thus increasing user satisfaction and can improve organization performance from the Operation Support unit Telkomsel (OST) PT.Telkom.

Keywords: *Path Analysis, Quality Portal, User Satisfaction, Organization Performance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Portal *War Room* terhadap Kepuasan Pengguna dan dampaknya pada Kinerja Organisasi dalam PT. Telkom. Dengan menggunakan *PATH Analysis* (Analisis Jalur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Portal *War Room* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, begitu juga secara simultan variabel Kualitas Portal dan variabel Kepuasan Pengguna berkontribusi secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Implikasi penelitian ini, agar PT.Telkom mampu meningkatkan Kualitas Portal *War Room* sehingga meningkatkan Kepuasan Pengguna dan dapat meningkatkan Kinerja Organisasi di dalam unit *Operation Support* Telkomsel (OST) PT.Telkom.

Kata Kunci: Analisis Jalur, Kualitas Portal, Kepuasan Pengguna, Kinerja Perusahaan.

